

2010年2月10日  
富士生命保険株式会社

## 保険金支払等に係る業務改善取組みについて

当社は「お客さまに提供するサービスの品質向上」を目指し、信頼回復を果たすべく下記の様々な業務改善に取り組んでおります。前回(2009年9月9日)以降の具体的な改善取組について、ご高覧いただきますようお願いいたします。

### 記

#### 1. 品質向上委員会による改善取組

- ・富士火災グループ全体で取り組んでおります「品質プログラム」に参加し、10部署が16項目の品質目標・カスタマーファースト目標を設定し、目標達成に向けて活動しております。
- ・サービス充実を目的に、保険金・給付金をお支払したお客様を対象に、『お客さまの声』を集約反映すべくアンケートを実施しました。
- ・CSR活動の展開  
    ゴールドリボン運動(詳細はホームページをご覧ください)、カレンダー市(カレンダー寄贈)、  
    淀川清掃活動(クリーンおおさか2009参加)

これからも『お客さま目線の取組み』について、商品開発・サービス拡大やCSRなど幅広い改善提案を行い、更なるサービス向上に努めます。

#### 2. 支払管理態勢の強化

##### ①支払業務に関する事後点検態勢の整備

保険金・給付金等の支払事案について、14,396件(2009年度上半期)を支払担当以外の専門要員が再審査し、不適切な支払・不払の事後検証を行い、相互牽制機能が働く態勢としています。

##### ②支払対象外事案の再検証

支払対象外となった事案に関しては、2ヶ月毎(2009年度6回)に、大学教授、弁護士、医師など、社外の有職者を加え、活発な議論を行っており、様々な業務の改善についても意見交換を実施しています。

### ③ 支払担当者の教育強化

支払担当者の教育体制については、査定実務者を対象に最新の医療知識中心に研修を行い質の向上を継続して図っています。

また、1月から弁護士を講師に裁判事例を中心とした事例研究を実施し、査定実務の時に則した更なる質的向上を図っています。

## 3. お客さまへの情報提供

### ① ホームページの充実

保険金等のお支払状況を掲載し、保険金・給付金のお支払い件数、お支払い非該当件数及び内訳を公表しています。

### ② お客様サービスセンター（コールセンター）について

2009年8月より新コールセンターシステムを導入し、以前にも増して、お客様に対して適切なお案内を迅速に行えるようになりました。

（応答率：8月74.7% → 12月96.0%）

## 4. お客さまからの苦情対応態勢の強化

### ① 苦情への対応

募集文書等に「フリーダイヤル」を明記し、お客様サービスセンター（コールセンター）の活用をご案内しています。収集された苦情については、「苦情管理システム」によりデータベース化され、分析・対応に活用いたします。

2009年4月より、関連部による会議を5回開催し、過去の苦情データを用いて根本的な苦情の発生原因分析と再発防止策を検討しております。

また、苦情対応委員会を毎月開催し、会議で検討した結果およびその前月に発生した苦情280件（2009年12月末累計）について、発生原因の分析と再発防止策を審議・改善することにより、お客さま満足度を向上させていくことに努めております。

### ② 代理店に寄せられた苦情の情報収集

- ・2009年9月、内勤社員・代理店向けの季刊ニュースに、代理店に寄せられた苦情は全件本社に報告するよう指導を行いました。
- ・2009年10月～12月、代理店対象業務実態一斉点検項目の中に、代理店に寄せられた苦情報告のチェックを盛り込み、点検を実施しました。

## 5. 募集管理態勢の強化

### ①お客さまへの契約内容の確認

募集時説明の事後的検証として、成立後確認については、従来の面談によるサンプリング調査に加え、電話調査を継続して行っています。

#### 【本件に関するお客さまからのお問合せ窓口】

お 問 合 せ 先	： お客様サービスセンター
フリーダイヤル	： 0120-211-901
受 付 時 間	： 9：00～17：00（土、日、祝日、年末年始を除く）